

**"ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE VON MICROSOFT"  
OR  
"MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE PLUS"**

**Kommerzieller Dienstleistungsvertrag  
Bedingungen und Konditionen**

Bitte bewahren Sie diese wichtigen Vertragsbedingungen und die **Bestellung** zusammen an einem sicheren Ort auf, da sie im Falle einer **Reklamation** benötigt werden. Die in diesem Vertragsdokument enthaltenen Informationen sollen Ihnen als wertvolles Nachschlagewerk dienen, um **Ihnen** zu helfen, zu bestimmen und zu verstehen, was durch **Ihren Vertrag geschützt** ist. Wenn Sie Fragen zu den in diesem **Vertragsdokument** enthaltenen Informationen oder zu **Ihrem Schutz** im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte an **uns**.

**DEFINITIONEN**

In diesem **Dienstleistungsvertrag haben** die folgenden großgeschriebenen und fettgedruckten Wörter die angegebene Bedeutung:

- **"Verwalter"**: Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Verwaltungsgebühr"**: der Betrag, den **Sie** pro **Schadensfall** für bestimmte Leistungen, die durch diesen **Vertrag geschützt sind**, zahlen müssen (falls zutreffend).
- **"Ausfall"**: mechanisches und/oder elektrisches Versagen des geschützten **Produkts**, das dazu führt, dass es seine vorgesehene Funktion nicht mehr erfüllen kann, einschließlich Material- oder Verarbeitungsfehler und nicht normale Abnutzung, und das bei normalem Gebrauch des **Produkts** auftritt.
- **"Anspruch(e)"**: ein von **Ihnen** gestellter Antrag auf Schutz gemäß diesem **Vertrag**.
- **"Haftungsbeschränkung"**: **Unsere** maximale Haftung **Ihnen** gegenüber für jeden **Anspruch** und insgesamt während der **Laufzeit** des **Plans**, wie im Abschnitt "Optionen des **Schutzplans**" angegeben.
- **"Hersteller", "Microsoft"**: der **Originalhersteller** des **Produkts**. Die Website ist [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Plan"**: der spezifische Abschnitt "Schutzplanoptionen" unter diesem **Vertrag**, den **Sie** ausgewählt und erworben haben, wie in **Ihrer Bestellung** bestätigt.
- **"Schutz", "Geschützt"**: hat die Bedeutung, die im Abschnitt "Was ist **geschützt** - Allgemeines" dieses **Vertrags** angegeben ist.
- **"Geschütztes Produkt", "Produkt"**: das von Ihnen erworbene berechnete Gerät der Microsoft Surface-Serie, das im Rahmen dieses Vertrags geschützt werden soll, mit Ausnahme der Modelle Surface Hub und Surface Duo.
- **"Bestellung"**: ein nummeriertes Dokument, das das Kaufdatum dieses **Vertrages** in Bezug auf das **geschützte Produkt**, **Ihren** Namen und Ihre Adresse, die **Laufzeit des Vertragsschutzes** und den von **Ihnen** erworbenen spezifischen **Plan** bestätigt. Dieser **Vertrag** ist ohne einen **Kaufauftrag** nicht gültig.
- **"Reparatur(en)"**: die Maßnahmen, die **wir** ergreifen, um **Ihr geschütztes Produkt** nach einer **geschützten Panne** zu reparieren, zu beheben oder wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Bei den für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** verwendeten Teilen kann es sich um neue, gebrauchte, überholte oder Nicht-Originalteile **des Herstellers** handeln, die den Werksspezifikationen des **Originalprodukts entsprechen**.
- **"Ersetzen", "Ersatz"**: ein Artikel, der **Ihnen** auf **unsere** Veranlassung hin geliefert wird, wenn **wir** feststellen, dass das **geschützte Produkt** nicht für eine **Reparatur** geeignet ist. **Wir** behalten uns das Recht vor, das **geschützte Produkt** durch ein neues, umgebautes oder überholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen **zu ersetzen**. **Wir** übernehmen keine Garantie dafür, dass ein **Ersatzprodukt dasselbe** Modell, dieselbe Größe, dieselben Abmessungen oder dieselbe Farbe wie das vorherige **geschützte Produkt** haben wird.
- **"Einzelhändler"**: der Verkäufer, der von **Microsoft** ermächtigt wurde, diesen **Vertrag** an **Sie** zu verkaufen.
- **"Dienstvertrag", "Vertrag"**: dieses Dokument, in dem alle Schutzbestimmungen, Bedingungen, Ausschlüsse und Beschränkungen für den Erweiterter Hardware-Service von **Microsoft** oder **Microsoft Erweiterter Hardware-Service Plus Dienstvertrag** aufgeführt sind und das **Ihnen** bei Kaufabschluss von **unserem Händler** zur Verfügung gestellt wurde.
- **"Laufzeit"**: der in **Ihrer Bestellung** angegebene Zeitraum, der die Dauer darstellt, in der die Bestimmungen dieses **Vertrags** gültig sind.
- **"Wir", "Uns", "Unser"**: die Partei(en), die verpflichtet ist (sind), die Dienstleistung im Rahmen dieses **Vertrags** als Vertragsanbieter/Verpflichteter zu erbringen sowie die Verwaltung im Rahmen dieses **Vertrags** als **Verwalter** zu übernehmen.
- **"Sie", "Ihr"**: der Käufer/Eigentümer des gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags geschützten Produkts**.

**GEBIET**

Dieser **Servicevertrag ist** nur in Luxemburg gültig und kann dort erworben werden.

**LAUFZEIT DES DIENSTLEISTUNGSVERTRAGS - DATUM DES INKRAFTTRETENS DES SCHUTZES**

**Der Schutz** für eine **Panne** beginnt mit dem Ablauf der ursprünglichen Teile- und/oder Arbeitsgarantie **des Herstellers** und gilt für den Rest der in **Ihrer Bestellung** angegebenen **Laufzeit** oder bis zum Erreichen der **Haftungsgrenze**, je nachdem, was früher eintritt.

**FÖRDERUNGSWÜRDIGKEIT DER PRODUKTE**

Um für den **Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** in Frage zu kommen, muss das **Produkt**: (i) ein **geschütztes Produkt** sein; (ii) von **Microsoft** oder einem autorisierten **Händler** erworben werden; und (iii) eine Herstellergarantie von mindestens zwölf (12) Monaten auf das **Produkt** haben.

## WAS GESCHÜTZT IST - ALLGEMEIN

Während der im Abschnitt "**Laufzeit des Servicevertrags** - Datum des Inkrafttretens des **Schutzes**" beschriebenen **Laufzeit** sieht dieser **Vertrag** im Falle eines **geschützten Anspruchs** nach **unserem** alleinigen Ermessen Folgendes vor:

- i. die für die **Reparatur** des **geschützten Produkts** erforderliche Arbeit und/oder Teile; oder
- ii. einen **Ersatz** für das **geschützte Produkt** anstelle einer solchen **Reparatur**; oder
- iii. ein direkter **Ersatz** für das **geschützte Produkt**, wenn dies in **Ihrer Versicherungsbeschreibung** angegeben ist.

**Wir** werden **Ihr Produkt gemäß den** Bestimmungen dieses **Vertrags reparieren** oder **ersetzen**. Wenn **wir** uns entscheiden, **Ihr Produkt zu ersetzen**, kann der technologische Fortschritt dazu führen, dass der Verkaufspreis des **Ersatzprodukts** niedriger ist als der des vorherigen **geschützten Produkts**, und es wird keine Erstattung auf der Grundlage der Kostendifferenz des **Ersatzprodukts** geleistet. Alle Teile oder Einheiten, die im Rahmen dieses **Vertrages ersetzt werden**, gehen in vollem Umfang in **unser Eigentum über**. Wenn ein **Ersatzprodukt** anwendbar ist und anstelle einer **Reparatur zur Verfügung** gestellt wird, sind alle Zubehörteile, Anbauteile und/oder Peripheriegeräte, die in das **Produkt** integriert sind, aber nicht vom **Hersteller** in der Verpackung und beim ursprünglichen Verkauf des **geschützten Produkts** mitgeliefert wurden, nicht in einem solchen **Ersatzprodukt** enthalten.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Optionen des Schutzplans", der für **Ihren Plan gilt**.

## WICHTIGE HINWEISE ZUM SCHUTZ IM RAHMEN DIESES DIENSTLEISTUNGSVERTRAGS

- A. Wenn **wir Ihnen** einen **Ersatz** zur Verfügung stellen, können einige oder alle der folgenden Punkte zutreffen:
  - ▶ **Wir** behalten uns das Recht vor, ein defektes **Produkt** durch ein neues, umgebautes oder überholtes Produkt mit gleichen oder ähnlichen Eigenschaften und Funktionen **zu ersetzen**, das möglicherweise nicht dasselbe Modell, dieselbe Größe, Abmessung oder Farbe wie das vorherige **Produkt** hat.
  - ▶ Technologische Fortschritte können dazu führen, dass ein **Ersatzprodukt** einen niedrigeren Einzelhandels- oder Marktpreis hat als das vorherige **Produkt**, und in einer solchen Situation sieht dieser **Vertrag** für **Sie** keine Rückerstattung für einen solchen Preisunterschied vor.
  - ▶ Alle **Produkteile**, Komponenten oder ganze Einheiten, die gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrages ersetzt werden**, gehen vollständig in **unser** Eigentum über.
- B. Der im Rahmen dieses **Vertrages** beschriebene **Schutz ersetzt nicht die** gültige Herstellergarantie und bietet auch keine doppelten Leistungen während dieser Zeit. Während dieses Zeitraums liegt alles, was durch die Herstellergarantie **geschützt ist**, in der alleinigen Verantwortung des **Herstellers** und wird nicht durch diesen **Vertrag geschützt**, unabhängig von der Fähigkeit des **Herstellers**, seine Verpflichtungen zu erfüllen. Während dieses Zeitraums stehen **Ihnen** im Falle einer Vertragswidrigkeit des **Produkts** von Rechts wegen Rechtsmittel gegenüber dem **Hersteller** zu, die vom **Vertrag** unabhängig bleiben.
- C. Der **Schutz** im Rahmen dieses **Vertrags** ist auf das beschränkt, was in diesem Dokument ausdrücklich beschrieben ist, soweit es auf **Ihren Vertrag** zutrifft. Alles, was nicht ausdrücklich in diesem Dokument beschrieben ist, ist nicht **geschützt** (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungsdienste, die von **Microsoft** oder verbundenen Unternehmen **von Microsoft** separat angeboten werden).
- D. **Ihre** Verantwortlichkeiten: Es liegt in **Ihrer** Verantwortung, regelmäßig Sicherungskopien von Software und/oder Daten zu erstellen, insbesondere vor der Inanspruchnahme von Leistungen, **die** durch diesen **Vertrag geschützt sind**. Software- und/oder Datenübertragungs- oder Wiederherstellungsdienste sind nicht **geschützt**.
- E. Im Falle eines Servicevorfalls, bei dem eine **Panne** nicht von **unserem** autorisierten Servicetechniker identifiziert wird, sind **Sie** für alle Kosten in Verbindung mit einem solchen Service verantwortlich, einschließlich aller Versandkosten.

## SCHUTZPLANOPTIONEN

(Wie in **Ihrer Bestellung** angegeben und für **Sie** zutreffend.)

Einzelheiten zu **Ihrem Servicevertrag** finden **Sie** unter <https://mybusinessservice.surface.com>.

Bei Abschluss dieses **Vertrages** besteht der im Abschnitt "Was ist **geschützt** - Allgemeines" beschriebene **Schutz**, einschließlich **Pannenhilfe** und vorbehaltlich der folgenden Bestimmungen:

### FLÄCHENDECKEND GESCHÜTZTE PRODUKTE

Surface-Geräte und alle anderen in der Originalverpackung des Geräts enthaltenen Komponenten, wie Surface-Zubehör und ein Netzteil mit angeschlossenen Kabeln, sind im Rahmen dieser **Versicherung geschützt**.

### FLÄCHENSICHERUNG

Im Rahmen **Ihres Surface-Tarifs** sind **Sie** während der **Vertragslaufzeit** für maximal zwei (2) **Ansprüche** für ein **geschütztes Produkt** und maximal einen (1) **Anspruch** für Zubehörteile und Netzteile der Marke Surface, die in der Originalverpackung des Geräts enthalten sind (wie in der nachstehenden Tabelle angegeben), für die **Reparatur** und/oder den **Ersatz Ihres** Geräts im Falle einer **Panne geschützt**, vorbehaltlich der **Haftungsgrenze**.

SOBALD DIE GRENZE VON ZWEI (2) **ANSPRÜCHEN FÜR** GERÄTE DER SURFACE-SERIE ERREICHT IST, ENDET DER **SCHUTZ** IM RAHMEN DIESES **PLANS**, UNABHÄNGIG VON DER VERBLEIBENDEN ZEIT DER AKTUELLEN **VERTRAGSLAUFZEIT**.

GESCHÜTZTE PRODUKTE	HÖCHSTZAHL DER GESCHÜTZTEN FORDERUNGEN
Gerät der Surface-Serie	zwei (2)
Netzteil mit Anschlusskabeln, wenn in der Originalverpackung des Geräts enthalten	eine (1)
Zubehör der Marke Surface, wenn es in der Originalverpackung des Geräts enthalten ist	eine (1) per Zubehör

#### VERWALTUNGSGEBÜHR

Im Rahmen **Ihres Flächenplans** ist keine **Verwaltungsgebühr** erforderlich.

#### SCHUTZ DES ERSATZPRODUKTS

Ein im Rahmen dieses **Plans** geliefertes **Ersatzprodukt** wird automatisch als das **geschützte Produkt** betrachtet, auf das in den Bestimmungen dieses **Vertrags** Bezug genommen wird, und der **Schutz** für ein solches **Ersatzprodukt** wird für den Rest **Ihrer** aktuellen **Vertragslaufzeit** fortgesetzt (vorausgesetzt, dass **Ihre** aktuelle **Laufzeit** noch nicht abgelaufen ist und die **Haftungsgrenze** nicht erreicht wurde). Durch einen **Ersatz** wird **Ihre** aktuelle **Vertragslaufzeit** nicht verlängert.

#### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: ERWEITERTER AUSTAUSCHDIENST (BEI MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für **Ihr geschütztes Produkt** den erweiterten Umtauschservice bezahlt haben, stellen **wir** Ihnen ein **Ersatzprodukt** ("erweitertes Umtauschgerät") zur Verfügung, das **Ihnen** vor Eingang des defekten **Produkts bei uns** zugestellt wird. Im Gegenzug muss das defekte **Produkt** innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach bestätigtem Erhalt des **Ersatzprodukts** oder innerhalb eines mit **uns** vereinbarten längeren Zeitraums an **uns** zurückgegeben werden. Wenn das defekte **Produkt** nicht innerhalb des erforderlichen oder vereinbarten Zeitrahmens an **uns** zurückgegeben wird, wird **Ihnen** eine Gebühr für nicht zurückgegebene Geräte in Höhe des Einzelhandelspreises des **Ersatzprodukts des Herstellers** berechnet.

#### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: LAUFWERK (SSD) AUFBEWAHRUNG (BEI MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für die Option bezahlt haben, das Solid-State-Laufwerk (SSD) des **geschützten Produkts** beizubehalten, wird **Ihr** gewartetes **geschütztes Produkt** ohne zusätzliche Kosten mit einem neuen SSD ausgestattet. Diese Option ist nur für Microsoft-Geräte verfügbar, bei denen die SSD auf dem technischen Datenblatt auf der Produktseite **Ihres geschützten Produkts** als austauschbar vermarktet wird.

#### OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN: VERSANDSERVICE AM NÄCHSTEN WERKTAG (BEI MICROSOFT ERWEITERTER HARDWARE-SERVICE PLUS IST DIESER SERVICE INBEGRIFFEN)

Wenn **Sie** für den Service am nächsten Werktag bezahlt haben, wird ein **Ersatzteil** über Nacht per Spedition (von **uns** bestimmt) an den von **Ihnen** angegebenen Ort geliefert:

- einen (1) Werktag nach der Genehmigung **Ihres Anspruchs**, wenn **Ihr Anspruch** vor 12:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit ("MEZ") genehmigt wurde; oder
- Zwei (2) Arbeitstage, wenn **Ihr Anspruch** nach 12:00 Uhr MEZ genehmigt wird.

Der Overnight-Carrier-Zustelldienst unterliegt den folgenden Bedingungen:

- Wenn **Sie** den Service am nächsten Werktag in Anspruch nehmen möchten, müssen Sie sich vor dem Kauf dieses **Vertrags** vergewissern, dass der Übernachtzusteller an **Ihrem Wohnort** verfügbar ist. **Sie** können dies auf der Website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> bestätigen, auf der die Postleitzahlen aufgeführt sind, in denen dieser Dienst verfügbar ist; und
- Verfügbarkeit der von **Microsoft** autorisierten Übernachtzusteller.

Für die Zwecke dieser Bestimmung bezieht sich der Begriff "Werktag" auf Montag bis Freitag, mit Ausnahme der üblichen gesetzlichen Feiertage.

#### WAS NICHT GESCHÜTZT IST - AUSSCHLÜSSE

DIESER **Dienstleistungsvertrag** SCHÜTZT KEINE **ANSPRÜCHE** IM ZUSAMMENHANG MIT ODER ALS FOLGE VON:

- Unbeabsichtigte Beschädigung. Unbeabsichtigte Schäden beziehen sich auf unbeabsichtigte Schäden bei der Handhabung, d. h. Schäden, die durch unbeabsichtigtes Fallenlassen des geschützten Produkts, Verschütten von Flüssigkeiten oder in Verbindung mit dem Bruch des Bildschirms entstehen.
- Vorbestehende Bedingungen, die **Ihnen** entstanden oder bekannt sind ("Vorbestehende Bedingungen" bezieht sich auf Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit dem **Produkt**, die bereits vor dem Kauf dieses **Vertrags** bestanden).
- Unschlagmäßige Verpackung und/oder Transport durch **Sie** oder **Ihren** Vertreter, die zu einer Beschädigung des **Produkts** während des Transports führen, einschließlich der unsachgemäßen Sicherung des **Produkts** während des Transports.
- Jegliche Neben- oder Folgeschäden oder indirekte Verluste jeglicher Art, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sachschäden, Zeitverluste, Datenverluste oder Einkommensverluste, die sich aus einem definierten **Ausfall**, einem nicht definierten mechanischen/elektrischen Ausfall, separat von **Microsoft** oder seinen verbundenen Unternehmen oder einer anderen Partei erbrachten Schulungsdiensten oder jeder anderen Art von Schäden an oder in Verbindung mit dem **Produkt** ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf nicht geschützte Geräte,

- die in Verbindung mit dem **Produkt** verwendet werden; (ii) Verzögerungen bei der Erbringung von Dienstleistungen oder die Unfähigkeit, Dienstleistungen aus irgendeinem Grund zu erbringen; (iii) die Nichtverfügbarkeit von Teilen/Komponenten; (iv) alle Kosten, die **Ihnen im** Zusammenhang mit kundenspezifischen Installationen für das **Produkt** entstehen, wie z. B. Ständer, Halterungen und kundenspezifische Nischen und dergleichen; oder (v) ein **Ersatzprodukt**, das ein anderes Modell, eine andere Größe, Abmessung oder Farbe als das ursprüngliche **geschützte Produkt hat**.
- e) Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder **Reparaturen**, die nicht von einem von **uns** autorisierten Servicetechniker oder nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen **des Herstellers** durchgeführt wurden.
  - f) Schäden durch Einfrieren, Überhitzung, Rost, Korrosion, Verziehen oder Verbiegen.
  - g) Verschleiß oder allmähliche Verschlechterung der Produktleistung.
  - h) Die vorsätzliche Behandlung des **Produkts** in einer schädlichen, verletzenden, böswilligen, rücksichtslosen oder beleidigenden Weise, die zu dessen Beschädigung und/oder Ausfall führt.
  - i) Schäden oder Fehlfunktionen an **Ihrem Produkt**, die durch digitale Inhalte, Software (ob vorinstalliert oder nicht) verursacht oder darauf zurückgeführt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Betrieb eines Softwarevirus, die mangelnde Verfügbarkeit von Software-Updates oder andere software-/digitalbasierte Fehlfunktionen.
  - j) Verlust, Diebstahl, böswillige Beschädigung oder Verschwinden.
  - k) Zufällige Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Regierungshandlungen oder -absichten, Handlungen oder radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, Witterungseinflüsse oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Zusammenstoß mit einem anderen Objekt, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand oder Rauch oder andere Telekommunikationsstörungen.
  - l) Mangelnde Durchführung der vom **Hersteller** empfohlenen Wartung, Betrieb/Lagerung des **Produkts** unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen **des Herstellers entsprechen**.
  - m) **Produkte**, die Gegenstand eines Rückrufs, einer Garantie oder einer Nachbesserung **durch den Hersteller** sind, um Konstruktions- oder Bauteilmängel, unsachgemäße Konstruktionen oder Fehler **des Herstellers zu beheben**, unabhängig davon, ob **der Hersteller** in der Lage ist, für solche **Reparaturen** zu zahlen.
  - n) **Produkte**, bei denen die Seriennummern entfernt oder geändert wurden.
  - o) Kosmetische Schäden, wie auch immer sie an **Ihrem Produkt** entstanden sind, einschließlich Kratzer, Schrammen und Dellen, es sei denn, solche kosmetischen Schäden führen zu einem Verlust der Funktionalität.
- p) Normale periodische oder vorbeugende Wartung, Einstellung, Änderung oder Instandhaltung.
  - q) Zubehör oder Zusatzartikel, die nicht in der obigen Bestimmung "**Geschütztes Produkt**" aufgeführt sind (unabhängig davon, ob diese ursprünglich von **Microsoft** im Rahmen eines einzigen Gesamtpakets geliefert wurden).
  - r) Kosten für Bauteile, die nicht durch die ursprüngliche Herstellergarantie des **Produkts** geschützt sind, oder alle nicht funktionierenden/nicht strombetriebenen Teile, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunststoffteile oder andere Teile wie Zubehörkabel, Batterien (sofern in diesem **Vertrag** nicht anders angegeben), Stecker, Kabel, Sicherungen, Tastaturen, Kunststoffgehäuse oder -formen, Schalter und Kabel.
  - s) Haftung oder Beschädigung von Eigentum oder Verletzung oder Tod von Personen, die sich aus dem Betrieb, der Wartung oder der Verwendung des **Produkts** oder eines gemäß den Bestimmungen dieses **Vertrags** gelieferten **Ersatzprodukts ergeben**.
  - t) Alle Kosten, die durch das Versagen von Gegenständen entstehen, die als Verbrauchsmaterial gedacht sind.
  - u) Jegliche **Ansprüche**, für die keine **Bestellung vorliegt**, es sei denn, **wir** erklären uns bereit, die Vorteile des **Vertrages zu** übertragen.
  - v) Jegliche **Ansprüche** für die Wiederherstellung von Software oder Daten oder für die Wiederherstellung von Daten von **Ihrem Produkt**.
  - w) Jegliche Verluste, Schäden, Haftungen oder Kosten, die direkt oder indirekt durch die Verwendung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, böswilligen Codes, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen verursacht oder dazu beigetragen wurden oder sich daraus ergeben.
  - x) Jegliche **Ansprüche** oder Leistungen aus diesem **Vertrag**, soweit die Gewährung eines solchen Versicherungsschutzes, die Zahlung eines solchen **Anspruchs** oder die Gewährung einer solchen Leistung **uns** Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten von Amerika oder anderen geltenden Gesetzen aussetzen würde.
  - y) Jegliche Verluste, die sich aus dem unbefugten Zugriff oder der unbefugten Nutzung eines Systems, einer Software, Hardware oder Firmware oder aus der Veränderung, Neuprogrammierung, Zerstörung oder Löschung von Daten oder Software ergeben, gleichgültig mit welchen Mitteln.

#### WIE MAN EINE FORDERUNG EINREICHT

**WICHTIG: DIE EINREICHUNG EINER REKLAMATION BEDEUTET NICHT AUTOMATISCH, DASS DIE PANNE AN IHREM PRODUKT DURCH DIESEN SERVICEVERTRAG GESCHÜTZT IST. DAMIT EINE REKLAMATION BERÜCKSICHTIGT WERDEN KANN, MÜSSEN SIE SICH ZUNÄCHST MIT UNS IN VERBINDUNG SETZEN, UM EINE ERSTE DIAGNOSE DES PROBLEMS MIT IHREM PRODUKT ZU ERHALTEN. DIESER VERTRAG BIETET KEINEN SCHUTZ FÜR SCHÄDEN, DIE AN IHREM PRODUKT DURCH NICHT AUTORISIERTE REPARATUREN ENTSTANDEN SIND.**

Bitte halten Sie **Ihre Bestellung** bereit und rufen Sie **uns** unter der Telefonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> an oder besuchen Sie <https://mybusinessservice.surface.com>. **Unsere** autorisierten Vertreter werden umgehend Einzelheiten zu dem Problem, das **Sie** mit dem **Produkt** haben, in Erfahrung bringen und zunächst versuchen, die Situation telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen. Wenn es **uns** nicht gelingt, das Problem telefonisch und/oder per Fernzugriff zu lösen, erhalten **Sie** eine Service-Anforderungsnummer und weitere Anweisungen, wie Sie Service für **Ihr Produkt** erhalten können.

Bitte bringen Sie **Ihr Produkt** nicht zum **Händler** oder schicken Sie **es** nirgendwohin, es sei denn, **wir** weisen **Sie** an, dies zu tun. Wenn **Sie** von **uns** angewiesen werden, das **Produkt** zu einem autorisierten Kundendienst in **Ihrer** Nähe oder zu einem **Einzelhändler zu** bringen, oder wenn **Sie** angewiesen werden, das **Produkt** an einen anderen Ort (z. B. ein autorisiertes Depotzentrum) zu schicken, stellen Sie bitte sicher, dass Sie **Ihrem Produkt** alle folgenden Informationen beilegen:

- a) Das fehlerhafte **Produkt**;
- b) Eine Kopie **Ihrer Bestellung**;

- c) Eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems, das **Sie** mit dem **Produkt** haben; und
- d) Ein auffälliger Vermerk **der** von **uns** vergebenen Antragsnummer für den Schadensservice.

HINWEIS: Wenn **wir** verlangen, dass **Sie** das **Produkt** an einen anderen Ort schicken, werden **wir Ihnen** genaue Anweisungen geben, wie das **Produkt** zu versenden ist. Bei Postversand übernehmen **wir die Kosten** für den Versand zu und von **Ihrem** Standort, wenn **Sie** alle Anweisungen befolgen. Wir bitten **Sie** dringend, beim Transport und/oder Versand des **Produkts** Vorsicht walten zu lassen, da **wir** nicht für Frachtkosten oder Schäden aufgrund einer unsachgemäßen Verpackung durch **Sie** verantwortlich sind.

**Der Schutz** wird nur für berechtigte **Reparaturen** gewährt, die von einem von **uns** autorisierten Servicebetrieb, **Einzelhändler** oder Depot-Center durchgeführt werden. Wenn **Ihre Frist** während der Dauer eines genehmigten **Anspruchs** abläuft, wird der **Schutz** unter diesem **Vertrag** bis zu dem Datum verlängert, an dem der genehmigte, laufende **Anspruch** vollständig in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses **Vertrags** erfüllt wurde.

#### ERNEUERBARKEIT

**Der Schutz** im Rahmen dieses **Servicevertrags** ist nicht verlängerbar.

#### ÜBERTRAGBARKEIT

**Der Schutz** aus diesem **Dienstleistungsvertrag** kann von **Ihnen** nicht auf eine andere Partei oder ein anderes Produkt übertragen werden.

#### ANNULLIERUNG

##### **IHR RECHT AUF WIDERRUF**

**Sie** können diesen **Vertrag jederzeit** kündigen, indem Sie **uns** unter den nachstehenden Angaben über Ihren Kündigungswunsch informieren.

**Sie** können **uns eine** E-Mail an [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) schicken oder **uns** unter der unter <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> angegebenen Telefonnummer anrufen. **Sie können sich** auch schriftlich an **uns wenden: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, Sie** können das Stornierungsformular am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden.

Wenn **Ihre** Stornierungsanfrage innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum des **Vertrags** erfolgt, erhalten **Sie** eine hundertprozentige (100%) Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich aller von **uns** gezahlten **Ansprüche**.

Wenn **Ihr** Stornierungsantrag nach dreißig (30) Tagen ab dem Kaufdatum des **Vertrags** gestellt wird, erhalten **Sie** eine anteilige Rückerstattung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**, abzüglich der von **uns** gezahlten **Ansprüche**.

##### **UNSER WIDERRUFSRECHT**

Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, werden **wir Sie** mindestens dreißig (30) Tage vor dem wirksamen Datum der Kündigung schriftlich benachrichtigen. Eine solche Mitteilung wird an **Ihre** in **unserer** Datei gespeicherte Adresse (E-Mail oder physische Adresse, je nach Fall) geschickt, mit dem Grund und dem Datum des Inkrafttretens einer solchen Kündigung. Wenn **wir** diesen **Vertrag** kündigen, **Sie** erhalten eine anteilige Rückerstattung nach denselben Kriterien wie oben beschrieben, und es fallen keine Stornierungsgebühren an.

**Wir** können diesen **Vertrag** nur aus den folgenden Gründen kündigen:

- a) Nichtbezahlung des von **Ihnen** gezahlten Kaufpreises/der Gebühr für den **Vertrag**;
- b) vorsätzliche falsche Angaben von **Ihnen**; oder
- c) eine wesentliche Verletzung der Pflichten aus diesem **Vertrag** durch **Sie** in Bezug auf das **Produkt** oder dessen Verwendung.

#### BESCHWERDEVERFAHREN

Es ist immer **unser** Bestreben, **Ihnen** einen erstklassigen Service zu bieten. Sollten **Sie** jedoch mit dem Service nicht zufrieden sein, benachrichtigen Sie bitte einen **unserer** Vertreter unter der Telefonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> oder per E-Mail unter [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wir** werden Ihnen innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Eingang **Ihrer** Beschwerde antworten. Wenn es nicht möglich ist, **Ihnen** innerhalb dieser Zeit eine vollständige Antwort zu geben (zum Beispiel, weil eine eingehende Untersuchung erforderlich ist), werden **wir Ihnen** eine Zwischenantwort geben, in der wir **Ihnen** mitteilen, was zur Bearbeitung **Ihrer** Beschwerde unternommen wird, wenn **Sie** eine vollständige Antwort erwarten können und von wem. In den meisten Fällen wird **Ihre** Beschwerde innerhalb von vier (4) Wochen bearbeitet.

#### PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

##### **DATENSCHUTZ**

**Wir** verpflichten uns, **Ihre** Privatsphäre in Übereinstimmung mit der aktuellen Datenschutzgesetzgebung ("Gesetzgebung") zu schützen und zu respektieren. Für die Zwecke der Gesetzgebung sind der Data Controllers **Microsoft** und der **Administrator**. Mit dem Erwerb dieses **Dienstvertrags** erklären **Sie** sich damit einverstanden, dass **wir** Daten in **Ihrem** Namen erfassen und verarbeiten, wenn **wir** die in diesem **Vertrag** vorgesehenen Dienste erbringen. Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Methoden, mit denen **wir Ihre** personenbezogenen Daten verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie auf **unserer** Website unter <https://privacy.microsoft.com>.



## **WIE WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN VERWENDEN UND MIT WEM WIR SIE TEILEN**

**Wir** werden die personenbezogenen Daten, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, die **wir** über **Sie** besitzen, auf folgende Weise verarbeiten

- a) Für die Zwecke der Bereitstellung von **Ansprüchen** und andere damit verbundene Zwecke. Dies kann auch Entscheidungen umfassen, die mit automatisierten Mitteln getroffen werden, um den **Vertrag** zwischen **uns** und **Ihnen** zu erfüllen.
- b) Zu Forschungs- oder statistischen Zwecken dient dies **unseren** legitimen Interessen: zur Analyse historischer Aktivitäten, zur Verbesserung von Bewertungsalgorithmen und zur Vorhersage zukünftiger geschäftlicher Auswirkungen, zur Förderung kommerzieller Interessen, zur Verbesserung des Produktangebots und zur Entwicklung neuer Systeme und Prozesse sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen, die in einem Land außerhalb der EU gelten.
- c) Um **Ihnen** Informationen, Produkte oder Dienstleistungen zukommen zu lassen, die **Sie** von **uns** angefordert haben oder von denen **wir** glauben, dass **sie** für **Sie** von Interesse sein könnten, sofern **Sie** zugestimmt haben, für solche Zwecke kontaktiert zu werden.
- d) Um **Sie** über Änderungen an **unserem** Service zu informieren, da dies **unseren** rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen entspricht.
- e) Zum Schutz vor Betrug, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und zur Erfüllung allgemeiner gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen ist dies erforderlich, um **unseren** gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen in einem Land innerhalb der EU nachzukommen.

## **WEITERGABE IHRER PERSÖNLICHEN DATEN**

**Wir** können **Ihre** persönlichen Daten an Dritte weitergeben, die an der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen für **uns** beteiligt sind, oder an Dienstleister, die Dienstleistungen in **unserem** Namen erbringen. Dazu gehören Konzerngesellschaften, Vertreter, Drittverwalter, Versicherer, Kreditagenturen, Betrugsermittlungsagenturen, Buchhalter, Aufsichtsbehörden und wie gesetzlich vorgeschrieben.

## **INTERNATIONALE DATENÜBERMITTLUNG**

Die personenbezogenen Daten, die **wir** von **Ihnen** erheben, können an einen Ort außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums ("EWR") übermittelt, dort verarbeitet und gespeichert werden. Derzeit übermitteln wir personenbezogene Daten außerhalb des Vereinigten Königreichs und des EWR in die USA. Wenn **wir Ihre** personenbezogenen Daten außerhalb des EWR übermitteln, werden **wir** alle notwendigen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass diese sicher und in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung und der Gesetzgebung behandelt werden. Zum Schutz der Daten verwenden wir die von der Europäischen Kommission genehmigten „Standardvertragsklauseln“ mit diesen Parteien.

## **IHRE RECHTE**

Einzelpersonen im EWR haben mehrere Rechte im Zusammenhang mit ihren personenbezogenen Daten. Diese Rechte gelten nur unter bestimmten Umständen und vorbehaltlich bestimmter gesetzlicher Ausnahmen. Zu diesen Rechten gehört das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten zu verlangen, die **wir** über **Sie** gespeichert haben.

**Sie** haben das Recht dazu:

- a) Sie können der Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke jederzeit widersprechen;
- b) Widerspruch gegen die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten einlegen, wenn die Verarbeitung auf **unseren** berechtigten Interessen beruht;
- c) Zugang zu den personenbezogenen Daten, die sich in **unserer** Kontrolle befinden, sowie Informationen darüber, wie und auf welcher Grundlage diese personenbezogenen Daten verarbeitet werden, und eine Kopie dieser Daten zu erhalten;
- d) Sie können die Löschung **Ihrer** personenbezogenen Daten beantragen;
- e) Bitten Sie darum, unzureichende, unvollständige oder ungenaue Daten zu aktualisieren oder zu korrigieren;
- f) die Verarbeitung **Ihrer** Daten einzuschränken;
- g) Sie können von **uns** verlangen, dass wir **Ihnen Ihre** personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen, oder **Sie** können verlangen, dass sie direkt an einen anderen für die Datenverarbeitung Verantwortlichen "portiert" werden, aber in jedem Fall nur dann, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Zustimmung oder auf der Erfüllung eines Vertrags mit **Ihnen** beruht und die Verarbeitung mit automatisierten Mitteln erfolgt;
- h) eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einzureichen; und
- i) **Ihre** Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf **Ihrer** Einwilligung beruht, ohne dass die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die auf der Einwilligung vor deren Widerruf beruht, berührt wird.

## **SPEICHERUNG**

**Ihre** Daten werden nicht länger als nötig gespeichert und in Übereinstimmung mit **unserer** Richtlinie zur Datenaufbewahrung verwaltet. In den meisten Fällen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn (10) Jahre nach Ablauf des **Vertrags** oder der Geschäftsbeziehung mit **Ihnen**, es sei denn, **wir** sind aufgrund geschäftlicher, gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren.

Wenn **Sie** Fragen zu **unserer** Verwendung **Ihrer** persönlichen Daten haben, kontaktieren Sie **uns** bitte unter <https://privacy.microsoft.com>.

## **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- A. **Unterverträge; Abtretung.** **Wir** können die Erfüllung **unserer** Verpflichtungen an Dritte untervergeben oder abtreten, aber **wir** werden dadurch nicht von **unseren** Verpflichtungen **Ihnen** gegenüber entbunden.
- B. **Verzicht; Trennbarkeit.** Das Versäumnis oder die Verzögerung einer Partei, eine der hierin enthaltenen Bestimmungen durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf ein solches Recht. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen nach geltendem Recht für nicht durchsetzbar oder ungültig erklärt werden, so ist diese Bestimmung so auszulegen, dass sie mit der Rechtsprechung übereinstimmt, und im Übrigen bleiben die Geschäftsbedingungen in vollem Umfang in Kraft.

- C. **Benachrichtigungen.** **Sie** erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass **wir** Sie zu allen Zwecken unter der von **Ihnen** angegebenen Telefonnummer oder physischen oder elektronischen Adresse kontaktieren dürfen. Alle Mitteilungen oder Anfragen, die sich auf diesen **Vertrag** beziehen, erfolgen in schriftlicher Form und können auf jedem angemessenen Weg versandt werden, einschließlich per Post, E-Mail, Textnachricht oder anerkanntem kommerziellen Nachtkurier. Mitteilungen an **Sie** gelten als zugestellt, wenn sie per E-Mail, die **Sie uns zur Verfügung** gestellt haben, an **Sie** gesendet wurden, oder sieben (7) Tage nach dem Versand an die von **Ihnen** angegebene Adresse.
- D. **Recht.** Das auf den **Vertrag** anwendbare Recht ist das Recht von Luxemburg, dessen Gerichte für alle Streitigkeiten zwischen den **Vertragsparteien** nicht ausschließlich zuständig sind.

#### GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser **Dienstleistungsvertrag**, einschließlich der **Bestellung**, der Bestimmungen, Bedingungen, Einschränkungen, Ausnahmen und Ausschlüsse, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen **uns** und **Ihnen** dar, und keine Zusicherung, kein Versprechen und keine Bedingung, die nicht in diesem Vertrag enthalten ist, darf diese Punkte ändern, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

**Microsoft** und Surface sind Marken der Microsoft-Unternehmensgruppe.

### Formular für die Annullierung

Wenn Sie den Vertrag kündigen möchten, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, oder per E-Mail an [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag für folgende(s) Gerät(e):  
Sie sind sich nicht sicher, welches Gerät Sie haben? [Finden Sie es hier heraus](#)

-Name des Kunden:

-Seriennummer des Geräts:

-Unterschrift des Kunden

-Datum